



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**  
**INST FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP**

# **Glutenfria måltider på restauranger och kaféer**

En kvalitativ studie om lunchutbud, rutiner och serveringspersonalens bemötande

**Sandra Gustafsson**  
**Malin Sjö Dahl**

Kandidatuppsats 15 hp  
Program: kostekonomi med inriktning ledarskap  
Vt 2015  
Handledare: Lena Gripeteg  
Examinator: Christina Berg  
Rapportnummer: VT15-31



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**  
**INST FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP**

## **Kandidatuppsats 15 hp**

Rapportnummer: VT15-31  
Titel: Glutenfria måltider på restauranger och kaféer  
Författare: Sandra Gustafsson, Malin Sjö Dahl  
Program: Kostekonomi med inriktning ledarskap  
Nivå: Grundnivå  
Handledare: Lena Gripeteg  
Examinator: Christina Berg  
Antal sidor: 33 (inklusive bilagor)  
Termin/år: Vt2015  
Nyckelord: Celiaki, gluten, måltider utanför hemmet, livskvalité, dold observation, intervjuer

## **Sammanfattning**

Måltider utanför hemmet ökar och att äta på restaurang som ett sällskap är idag en utbredd och vanligt förekommande. Men för personer med sjukdomen celiaki innebär det ofta rädsla och oro för kontaminering vid restaurangbesök och kan påverka livsnjutningen negativt. Det är viktigt att belysa problematiken kring matallergier och livsmedelsintoleranser eftersom alla oavsett särskilda behov har rätt att kunna njuta av restaurang- och kafébesök. Forskning visar att personer med celiaki, även kallat glutenintolerans, upplever svårigheter vid måltider utanför hemmet. Det beror oftast på kunskapsnivån om celiaki bland restaurangpersonal inte alltid är tillräcklig för att känna sig trygg. Syftet med studien är att utforska det glutenfria lunchsortimentet samt beskriva personalens service och rutiner när glutenfri mat efterfrågas på restauranger och kaféer i en central del i Göteborg. Data samlades in genom tio dolda deltagande observationer där ett observationsprotokoll fylldes i, det utfördes också två intervjuer med restaurangägare. Resultatet i undersökningen visar på att det finns problem för personer med celiaki att äta på restaurang. I många fall kunde restaurangpersonalen inte svara på vad som var glutenfritt och känslan av osäkerhet infann sig på hälften av observationerna. Resultatet i studien pekar på att det glutenfria utbudet är begränsat, tre av tio ställen kunde erbjuda samtliga lunchrätter glutenfria och på åtta stället ingick bröd men endast tre av dem kunde erbjuda glutenfritt bröd. En högre kunskapsnivå och förståelse bland restaurangpersonal är önskvärt likaså ett bredare utbud.

# Förord

Vi vill tacka stiftelsen Praktiska hushållsskolans donationsfond för det ekonomiska bidrag som gjorde denna undersökning möjlig. Vi vill även tacka vår handledare Lena Gripeteg för ett otroligt stöd och engagemang.

Arbetsmängden under studiens gång har varit jämnt fördelad mellan författarna. Sandra tog på sig ansvaret att kontakta intervjupersoner och Malin att utforma grunden till observationsfrågorna.

Vi fokuserar på celiaki på grund av att vi som blivande kostekonomers anser att det är viktigt att veta hur personer med olika slags matallergier eller livsmedelsintolerans upplever att äta utanför hemmet. Vi utforskar detta genom att sätta oss själva i deras situation på restauranger och kaféer. Vi tror att alla som arbetar med måltider på något sätt skulle finna det lärorikt att själv uppge sig ha någon form av matallergi eller livsmedelsintolerans vid beställning på restaurang.

Hoppas ni finner studien intressant  
Trevlig läsning!

Malin & Sandra

# Innehållsförteckning

Introduktion .....	5
Syfte .....	5
Frågeställningar .....	5
Bakgrund .....	6
Vad är celiaki? .....	6
Måltider utanför hemmet .....	6
The Five Aspects Meal Model .....	7
Social problematik vid celiaki .....	8
Kunskap om celiaki på restaurang .....	9
Metod .....	11
Design .....	11
Urval .....	11
Datainsamling .....	12
Tillvägagångssätt vid observationer .....	13
Databearbetning och analys .....	13
Etiska aspekter .....	14
Resultat .....	15
Meny och utbud .....	15
Diskussion .....	20
Metoddiskussion .....	20
Resultatdiskussion .....	21
Slutsats och implikation .....	24
Referenser .....	25
Bilagor .....	28

# Introduktion

Är du en av dem som handskas med livsmedelsintolerans eller matallergi? Då tillhör du de 15 % i Sverige som har någon form av överkänslighet mot mat (Livsmedelsverket, 2015a), celiaki är en form av överkänslighet och är huvudämnet för studien. Att förstå komplikationerna kring celiaki och dess konsekvenser är ingen självklarhet om man inte själv upplevt det. Förståelsen för celiaki är förhållandevis dålig och personer med celiaki känner sig ofta besvärliga och glömda i sociala sammanhang exempelvis på fredagsfikat, kalas eller middagar (Sverker, Hensing, Hallert, 2006). Idag finns vetemjöl i de allra flesta bröd och bakverk på restauranger och smyger sig även in i många maträtter. Därför krävs det planering vid restaurangbesök för personer med celiaki, vilket är tidkrävande och omständligt många gånger belyser Sverker et al. (2006). Människor med celiaki blir väldigt utsatta vid restaurangbesök om inte serveringspersonal och kockar har den kunskapen som krävs för att tillaga säker mat. Människor med celiaki är medvetna om hur enkelt det är att råka ut för kontaminerad mat och därmed besvär som skadad tarm, diarré och näringsbrist. Det är något många ständigt är rädda för, det påvisar Olsson, Lyon, Hörnell, Ivarsson och Matson Sydner (2009). I och med detta samt att efterfrågan på glutenfritt ökar, ökar också kraven på en mer gedigen kunskap hos restaurangpersonal.

Svårigheter som uppstår vid celiaki i samband med restaurangbesök påverkas av vilket utbud som erbjuds, hur hantering och service går till samt hur restauranger arbetar med rutiner kring livsmedelsintoleranser och matallergier. För att undersöka svårigheterna har tio observationer och två intervjuer med restaurangägare genomförts på restauranger och kaféer i Göteborg som serverar lunch. Som kostekonom är det viktigt att veta hur personer med olika matallergier och livsmedelsintoleranser upplever att äta utanför hemmet eftersom vi själva troligtvis kommer att arbeta med planering av måltider i framtiden.

## Syfte

Syftet med studien är att utforska det glutenfria lunchsortimentet samt beskriva personalens service och rutiner när glutenfri mat efterfrågas på restauranger och kaféer i en central del i Göteborg.

## Frågeställningar

Mer specifikt formuleras frågeställningarna enligt följande:

- Hur ser det glutenfria lunchutbudet ut på restauranger och kaféer?
- Hur hanterar serveringspersonal gäster som efterfrågar glutenfri mat?
- Hur arbetar utvalda restauranger med menyn i relation till glutenfri mat?
- Hur arbetar utvalda restauranger med rutiner och service till gäster som beställer glutenfri mat?

# Bakgrund

## Vad är celiaki?

Uppskattningsvis har 2 % av Sveriges befolkning celiaki även kallad glutenintolerans och majoriteten av dem är odiagnostiserade (Celiakiförbundet, 2015). Celiaki och glutenintolerans är synonymer, begreppet celiaki kommer att användas i studien. Celiaki är en kronisk sjukdom och har en immunologisk bakgrund där gluten skapar en reaktion i tarmslemhinnan som skadar villi, detta påverkar näringsupptaget och kan leda till undernäring. Obehandlad celiaki kan förutom orsaka näringsbrist även innebära symptom som nedstämdhet, viktninskning, diarréer, steatorré och andra mag- och tarmbesvär och även minskad tillväxt (Ludvigsson et al., 2013).

Vid celiaki krävs en livslång behandling med strikt glutenfri kost för att nå ett tillfrisknande. Gluten är ett samlingsnamn för proteinfraktionen i vete och finns i våra vanligaste sädeslag vete, råg och korn. Vete består av gliadin och glutenin som är från proteingrupperna prolamin och glutelin. En liknande sammansättning finns i korn och råg genom att de är rika på prolaminer och gluteniner, vilket innebär att personer med celiaki inte tål dessa livsmedel samt andra närbesläktade livsmedel som till exempel kamutvete (Ludvigsson et al., 2013). Havre kan personer med celiaki äta påvisas i en studie av Koskinen, Villanen, Korponay-Szabo, Lindfors, Mäki och Kaukinen (2009). På grund av kontamineringsrisk med bland annat vete, råg och korn så rekommenderas "ren havre" vilket innebär att havren inte har blivit förorenat med livsmedel som innehåller gluten. "Ren havre" och andra glutenfria livsmedel/produkter brukar märkas med symbolen (se figur 1) för att underlätta för konsumenten. Reglerna som gäller för att företag ska få märka sina produkter som glutenfria är att produkten inte får innehålla mer än 20ppm (20mg/kg) gluten (Livsmedelsverket, 2015b). Livsmedel som inte innehåller någon form av gluten brukar kallas naturligt glutenfritt, livsmedel som till exempel quinoa, ris, bovete och hirs (Livsmedelsverket, 2015a).



**Figur 1- symbol för glutenfritt.**  
Hämtad från Vector.me

## Måltider utanför hemmet

Från och med den 13 december 2014 har restauranger skyldighet att informera gästerna om allergener på "allergilistan" och får inte skylla på okunskap (Livsmedelsverket, 2015c). Trots att celiaki är en sjukdom så kategoriseras celiaki i gruppen allergener av Livsmedelsverket

vilket medför att gluten är en av dem som restauranger har skyldighet att informera om enligt (Livsmedelsverket, 2015d). Informationen ska antingen nå gästen skriftligt eller muntligt, om muntligt så ska det upplysas att informationen finns. Den skriftliga informationen kan visas exempelvis på meny, informationstavla, på en skylt eller skärm (Livsmedelsverket, 2015c).

I Sverige 2012 serveras det drygt 1,7 miljarder måltider utanför hemmet, vilket i genomsnitt blir 175 måltider per person och år (Delfi, 2014). Siffror från statistiska centralbyrån (2014, 2015) visar att försäljningsvolymen från 2012 i restaurangbranschen ökar och att lunch- och kvällsrestauranger utgör den största kategorin. År 2014 visade restaurangerna en ökning på 5,1 % och kaféerna en ökning på 6,7 % jämfört med året innan. Siffrorna visar tydligt att måltider utanför hemmet ökar och i Sverige är glutenfritt på restauranger relativt utforskat, därför är studier av dessa slag viktiga. En början till en mer omfattad kunskap inom området är fler studier om celiaki och glutenfria måltider på restauranger och kaféer. En rapport från Livsmedelsverket (2012) visar att personer med celiaki tillsammans med veteallergiker är den största gruppen som får i sig livsmedel de inte tål vid restaurangbesök, oftast fler än tre gånger under ett år. Av de 802 medverkande i studien hade 8 % celiaki eller veteallergi. I studien framkom det även att 36 % av alla matallergiker kontrollerar allergin genom att fråga restaurangen medan 21 % kontrollerar via meny och att 4 % återkommer till restaurangerna där meny känns säker. Det var 12 % som medgav att de inte kontrollerar alls.

## The Five Aspects Meal Model

Det finns fem viktiga aspekter inom måltidsservice som Gustafsson, Öström och Mossberg, (2006) redogör för och dessa är avgörande för om restauranger får nöjda gäster eller inte. Faktorer är rummet, mötet, styrsystemet, produkten och atmosfären. Tillsammans är det även kallat FAMM. *Rummet* utgör förutsättningarna för trivsel på platsen där måltiden ska intas, det kan vara till exempel ljus, ljud, rekvisita, färg, form, möbler och dukning. Som gäst finns en medvetenhet över hur miljön i restauranger är och det påverkar restaurangupplevelsen. Under lunch- och middagsserveringar kan det ofta bli stressigt vilket gör att trivsel blir extra viktig. Om miljö är trivsamt att vistas i, är det större chans att gästerna kommer tillbaka.

*Mötet* mellan människor, gäster och personal är en annan viktig del och utgör en stor del av upplevelsen. Samspelet och interaktionen gäster och personal emellan avgör hur gästerna behandlas och hur vistelsen upplevs. Det är viktigt att gästerna känner sig välkomna och avslappnade. Att personalen är lyhörd och duktig på att uppmärksamma gästen är också något som i slutändan lönar sig. Det anses viktigt eftersom människor kan bli påverkade av bemötandet och det avgör om gästerna kommer tillbaka menar Gustafsson et al. (2006). Som gäst med livsmedelsintolerans eller matallergi blir det extra viktigt med god service eftersom personen riskerar att få kontaminerad mat vid varje restaurangbesök. Att känna sig trygg och säker på att personalen har den kunskapen som krävs blir viktigt och personalen måste lyckas med att kommunicera det. En förutsättning för att personalen ska förstå hur viktigt bemötandet är, är att personalen har utbildning i social interaktion eller liknande menar Gustafsson et al. (2006). För att skapa ett gott rykte krävs en observant och uppmärksam

personal med god kunskap och stor social kompetens, restaurangpersonal måste dessutom kunna anpassa sig efter olika sorters gäster och situationer.

*Styrsystemet* omfattar ett flertal olika administrativa system som ekonomi och ledarskap. Detta är viktigt för restauranger för att allt ska fungera, men det är inget som gästerna ska se eller lägga märke till utan det ska hållas i bakgrunden. *Produkten* i sammanhanget, alltså mat och dryck i kombination är väldigt viktigt och är oftast det huvudsakliga syftet med ett restaurangbesök. Serveringspersonal och kockar måste lyckas samarbeta samt samspela med gästen för att matupplevelsen ska bli lyckad och motsvara gästernas förväntningar (Gustafsson et al., 2006). Om rutiner kring kommunikationen brister är det lätt att gästen får fel beställning, vid celiaki och andra livsmedelsallergier kan det få allvarliga konsekvenser. Hur väl mötet, produkten, rummet och styrsystemet samspelar med varandra avgör hur *atmosfären* blir.

## Social problematik vid celiaki

Att leva med celiaki innebär att kosten måste vara helt fri från gluten vilket kan betyda en del svårigheter i vardagen. Flera forskare (Sverker et al., 2006; Olsson, Lyon, Hörnell, Ivarsson, Matson Sydner, 2009) redogör för vilka faktorer personer med celiaki upplever som svårigheter och psykisk påfrestning. En del personer upplevde skam, social isolering genom att inte kunna äta och dricka som umgänget och en känsla av att vara till besvär. Vissa gånger upplevde personerna med celiaki att inte blev tagna på allvar, kände sig påverkade av omgivningen och därmed tvungen att äta en måltid som inte bedömdes vara fri från gluten menar forskarna. I studierna framkommer även att personer med celiaki fann svårigheter med att resa och att inta måltider både hemma och utanför hemmet. Personerna kände sig bortglömda vid middagsbjudningar, på arbetet eller andra sociala sammanhang med måltider och kunde hitta på ursäkter för att undvika tillfällena. Det fanns en social problematik vid restaurangbesök eftersom personerna med celiaki påverkade valet av restaurang och umgänget inte alltid hade förståelse. Undanflykter kunde hittas på för att undvika att berätta om sin livsmedelsintolerans menar Sverker et al. (2006). Det kan bero på erfarenheter av människor som inte tagit sjukdomen på allvar eller att personen med celiaki känt sig besvärlig vid restaurangbesök. De upplevde också att utbudet på kaféer och restauranger var begränsat och kände inte tillräcklig tillit till personalen (Sverker et al., 2006). Två studier pekar på att om restauranger hade ökat det glutenfria utbudet, skulle det öka livskvalitén hos personer med celiaki (Roma, Roubani, Kolia, Panayiotou, Zellos & Syriopoulou; Rashid et al., 2005)

Det finns faktorer som personer med celiaki kan ta hänsyn till för att restaurangbesök ska kännas tryggare. Planering är viktigt och innebär en förhandsgranskning av den tänkta restaurangen för att få information om det glutenfria alternativet (Cureton, 2006). På restauranger och kaféer finns risken att maten är kontaminerad med gluten. Cureton (2006) föreslår åtgärder för att minska risken, till exempel att ringa restaurangen innan besöket eller utforska på respektive hemsida för att få information om utbudet. Väl där tala med en ansvarig om det känns osäkert för att försäkra sig om att personalen är medveten om vad som



gäller vid anpassning till glutenfri mat. Att undvika restaurangbesök vid tider när det är som mest gäster kan vara en åtgärd eftersom det är vid stress som de flesta fel begås menar (Cureton, 2006)

Att äta på restaurang är något många anser höjer livskvaliteten. Enligt Cureton (2006) svarade 49 % av personerna med celiaki att de såg restaurangbesök som en njutning. Det kan dock medföra mycket oro och stress vid måltider och sociala situationer. Även rädsla för att inte lyckas kommunicera med restaurangpersonalen om sin celiaki och på så vis riskera att insjukna. Det är vanligt att rädsla uppstår för att besöka nya restauranger och ofta väljer personer med celiaki utifrån tidigare erfarenheter. Det genererar återbesök på samma restauranger eftersom det finns en känsla av trygghet och en tidigare positiv upplevelse. För många är det inte önskvärt att leva så, i många situationer vill sällskapet äta på nya restauranger och då kan personer med celiaki uppleva press och oförståelse. Risken för kontaminering på nya restauranger är större men på grund av pressen kan personer med celiaki låta sällskapet bestämma trots det (Sverker et al., 2006).

## Kunskap om celiaki på restaurang

Få studier är gjorda om kunskapsnivån gällande livsmedelsintoleranser på restauranger i Sverige, det finns dock en del forskning gjord i Europa. I en engelsk studie undersöktes restaurangpersonalens kunskap om matallergier och livsmedelsintoleranser och det visade att kunskapen bland deltagarna var bristfällig (Bailey, Albardiaz, Frew & Smith, 2011). Trots att kunskapen var bristfällig, uppvisa personalen sig kunniga inom området och säkra på sin förmåga att kunna servera en allergivänlig måltid till gäster med det behovet. Att personalen påvisar en självsäkerhet kring allergier och intoleranser utan faktiskt kunskap kan potentiellt bli farligt. Om gästen får en allergisk reaktion på grund av att personalen har serverat en osäker måltid med antydning på att maten skulle vara säker är risken stor att det skapar ett missnöje och sämre tillit till personalen (Bailey et al., 2011). En annan studie från England visar att kunskapen om celiaki ökade avsevärt bland kockarna i jämförelse med en studie år 2005 (Simpson, Lebwohl, Lewis, Tennyson, Sanders & Green, 2011). Studien visade också att kunskapen hade stor variation beroende på restaurangens standard, restauranger med högre priser hade generellt bättre kunskap (Simpson et al., 2011).

Vissa allergier kan vara livshotande och i de fallen måste personalen vara säkra på att de serverar allergivänlig mat (Mandabach, Ellsworth, VanLeeuwen, Blanch & Waters, 2005). Studien visade en hög kunskapsnivå för allergier hos restaurangpersonal i England. Trots hög kunskapsnivå, innebär det en relativt hög risk för gästen med allergier att få i sig livsmedel de inte tål menar Mandabach et al. (2005). I undersökningen visade det sig också att en stor del av restaurangpersonalen hade kunskaper om matförgiftning och dess orsaker men mindre kunskap om livsmedelsintoleranser och vissa hade svårt att skilja på dem (Mandabach et al., 2005). Matförgiftning skiljer sig från allergier och grundas oftast i dålig hygien eller fel hantering av livsmedel, grundläggande kunskaper måste finnas hos restaurangpersonal eftersom det är deras ansvar att det serveras säkra måltider menar Miljöförvaltningen (2015).

Under 2014 kontrollerades kunskapen om livsmedelsintoleranser och matallergier hos personalen på 20 restauranger i Sverige. På restaurangerna fick personalen bland annat frågan om skillnad på mjölkprotein, laktos- och glutenintolerans, 15 restauranger kunde svara och visa på god kunskap medan en fjärdedel visade bristande kunskaper (Miljöförvaltningen, 2015). Generellt bedömdes majoriteten av verksamheterna och personalen som pålitliga gällande rutiner för lagring, hantering och tillagning. Flertalet restauranger såg det som något positivt att få besök av gäster med matallergier och livsmedelsintoleranser eftersom de kände att gästerna litade på deras förmåga att leverera specialanpassade måltider. Fyra restauranger tyckte tvärtom, att det var negativt att få matallergiker som gäster eftersom det innebar extra arbete och stress, speciellt om restaurangen var fullsatt (Miljöförvaltningen, 2015). Det är oftast okunskap och osäkerhet som skapar en negativ känsla mot livsmedelsintoleranser menar Miljöförvaltningen (2015). Avvikelser förekom från lagstiftningen på tre restauranger gällande vilseledande information. Det innebär att restaurangen uppgett att vissa rätter var gluten- respektive laktosfria men vid kontroll fann man att detta inte var kontrollerat, vilket är ett krav vid märkning av gluten- och laktosfritt (Miljöförvaltningen, 2015).

Sammanfattningsvis tar forskning upp att restaurangbesök påverkar livskvalitén hos personer med celiaki negativt, de finner social problematik med att inta måltider utanför hemmet men också en rädsla för att maträtterna ska innehålla gluten (Olsson et al., 2009). Mötet och kunskapen hos serveringspersonalen är viktigt för att upplevelsen kring restaurang- eller kafébesöket ska bli positiv (Gustafsson et al., 2006). För att en förbättring ska ske kan lösningen vara att förstå problematiken personer med celiaki har. Därför behövs det fler studier där personer utan matallergier och livsmedelsintolerans är i deras situation.

# Metod

Genom observation arbetades det anonymt med att utforska det glutenfria utbudet samt föra en dialog med serveringspersonalen. Då framgick bemötandet mot personer som beställer glutenfri mat. För att få restaurangernas perspektiv, intervjuades restaurangchefer. Målet var att undersöka hur de arbetar med nya maträtter och om de tar hänsyn till personer med celiaki. Även hur kommunikationen ser ut mellan köket, serveringspersonal och sist till gäst. Observationsfallen och respondenterna är anonyma, likaså undersökningsområdet.

## Design

Uppsatsen är en fallstudie med en deskriptiv och explorativ karaktär. En fallstudie har används eftersom det har gjorts en ingående och detaljerad undersökning om det glutenfria utbudet, bemötandet och rutiner på restauranger och kaféer på specifika gator i Göteborg. Fallstudie karaktäriseras med en ingående och detaljerad undersökning om ett fall, ett fall kan vara en viss plats (Bryman, 2011). Som insamlingsmetod användes dold deltagande observationer och strukturerade intervjuer, vilket är vanligt i fallstudie (Bryman, 2011).

## Urval

Undersökningsområdet var en huvudgata med anslutande tvärgator i en central del av Göteborg. Specifika gator valdes utifrån en central stadsdel och med ett brett utbud av restauranger och kaféer. Observationsurvalet bestod av åtta restauranger samt två kafékedjor som har lunchservering. Beslutet som togs gällande antal observationer grundades i teoretisk mättnad. Respondenturvalet bestod av två intervjuer med restaurangägare vars restauranger låg i undersökningsområdet. Ena intervjun genomfördes på ett av observationsfallen, den andra intervjun utan koppling till observationerna. Restaurangerna och kaféerna hittades via Google karta där sökorden var "restaurang" respektive "kafé" och den specifika huvudgatan. Vid ett målstyrt urval är urvalet strategiskt för att få variation gällande kännetecken och egenskaper (Bryman, 2011). Kriterierna restaurangerna skulle uppfylla var pris, utbud samt plats. Restaurangerna skulle ligga på de specifika gatorna, lunchpriset fick vara mellan 70-120kr och utbudet på varje restaurang skulle variera till exempel indiskt, husman och grekiskt. Kriterierna för kaféerna var den specifika platsen, att de skulle tillhöra en kedja och att båda kafékedjorna använde sig av en grundmeny. Det fanns två kafékedjor på de utvalda gatorna och grundmenyn bekräftades genom granskning av kaféernas hemsidor.

Restaurangernas lunchutbud undersöktes genom att studera respektive hemsida, vidare bestämdes en veckoplan för den ordning restaurangerna skulle observeras. Vissa av restaurangernas lunchmeny såg olika ut från dag till dag och val av respektive restaurang grundades på lunchutbud. Potentiella intervjufall valdes efter fem observationer med kriterier att huvudsakligen inte använda sig av glutenfria produkter. Anledningen var att

intervjufrågorna inte var anpassade efter restauranger där menyn kunde ersättas med glutenfria substitut (se bilaga 1). Urvalsstrategin är vanlig i målstyrt urval på grund av att den strategiskt ingriper ett försök att anpassa urval till forskningsfrågor (Bryman, 2011).

## Datainsamling

Data samlades in genom dolda deltagande observationer på restauranger och kaféer därefter genomfördes strukturerade intervjuer med restaurangägare. Vid deltagande observation är forskaren själv med och deltar, inte bara som forskare utan också som människa i ett allmänt socialt samspel. I studien är ett av huvudmålet att undersöka hur personalen hanterar en gäst som efterfrågar glutenfri mat. För att inte påverka personalen i sitt agerande så valdes dold observation. En dold observation innebär att forskaren inte berättar sitt syfte utan är "under cover" (Bryman, 2011).

Observationerna genomfördes i april 2015 under tio vardagar med ett besök per dag vid lunchtid. Undersökningarna utfördes på cirka en timme beroende på antalet gäster och hur observationsprotokollet gick att besvara utan att avslöja observatörernas avsikter. Första restaurangbesöket blev en pilotstudie. Vid undersökningens gång upptäcktes nya frågor och skrevs ner. Pilotstudien lades till i insamlingsmaterialet och var grunden för övriga observationer. De huvudteman undersökningen innefattade bestämdes innan insamling av observationer och intervjuer påbörjades. Temana var meny och utbud, bemötande samt rutiner. Till observationerna utformades ett observationsprotokoll i programmet Google formulär med slutna och heltäckande frågor (se bilaga 2). Observationsprotokollet besvarades i telefonen under observationens gång, detta också för att inte gå miste om några detaljer. Att använda telefoner som insamlingsmetod istället för penna och papper ansågs vara säkrare för anonymiteten eftersom telefoner idag är vanligt i sociala sammanhang (Katz, 2006). När frågorna var besvarade, kontrollerades frågorna av båda observatörerna. Svaren skickades sedan tillbaka och sammanställdes automatiskt i Google formulär.

Den första intervjun var på respondentens restaurang och genomfördes på cirka 25 minuter. Svaren från respondenten skrevs ner av ena intervjuaren medan den andra ställde frågor. Svaren sammanfattades direkt efter avslutad intervju vilket är en bra metod för att inte glömma av väsentlig information (Bryman, 2011). Den andra intervjun gjordes via mejl på önskemål av restaurangägaren och genom påminnelse tog det fyra vardagar att få svar. Frågorna besvarades i det dokumentet där intervjufrågorna hade utformats. För att besvara frågeställningarna i studien användes strukturerade intervjufrågor se (bilaga 1). Strukturerade frågor används enligt Bryman (2011) när forskarna har tydliga frågeställningar att undersöka och syftet med intervjun är att få svar på dessa.

## Tillvägagångssätt vid observationer

Innan påbörjad observation granskades lunchutbudet på respektive hemsida för att vara medvetna om vilka maträtter som serverades och vad som ingick i lunchpriset.

Observationerna genomfördes av båda författarna. Vid beställning turades observatörerna om respektive dag att beställa glutenfri lunch. En observatör beställde glutenfri mat och den andre observatören besvarade observationsprotokollet via telefonen samt agerade sällskap.

observationen låg fokus på menyn, miljön och serveringspersonalen reaktioner vid förfrågan om glutenfri lunch. Frågorna som ställdes under observationerna var förbestämda och ställdes på samma sätt på alla restauranger för att få ett så enhetligt svar som möjligt. Första frågan var “vad har ni som är glutenfritt?”, om tillbehör fanns ställdes frågan “har ni något glutenfritt bröd?” och “finns det något glutenfritt alternativ till kakan?”. Vid kafébesöken skiljde sig upplägget eftersom utbudet såg annorlunda ut, då var första frågan “jag skulle vilja beställa lunch, vad har ni som är glutenfritt?”. Metoden blev att först specificera att det var lunchmenyn som var intressant och sedan ställdes frågor om resterande komponenter, bröd och kaka om det ingick. För att undersöka det övriga glutenfria sortimentet, frågade observatörerna kafépersonalen om det fanns glutenfria bakverk och smörgåsar (se tabell 2).

## Databearbetning och analys

Analys av materialet startade efter första observationen, det är oundvikligt vid deltagande observationer (Fangen, 2006). Potentiella intervjufall började analyseras efter första observationen. Insamlingen av data och analysprocessen sker oftast samtidigt i kvalitativ analys (Christensen, Engdahl, Gräas & Hagland, 2010). Trots det togs beslutet att inte bearbeta materialet tills hälften av observationerna hade gjorts.

Observationsfrågorna som berörde bemötande och beställning, kodades fältanteckningarna genom att leta efter likheter och skillnader i varje observationsfall. Svaren från observationerna kring lunchutbudet användes för att få översiktliga tabeller i resultatet (se tabell 1 och 2). En vanlig teknik i kvalitativ analys är att sortera intervjuutskrift och fältanteckningar i olika teman för att sedan presentera kärnteman i resultatet. Ett tema kan vara detsamma som en kod men kan även bestå av en grupp av koder (Bryman, 2011). Intervjusvaren var som planerat korta och koncist (se bilaga 2) och ingen omfattande analys krävdes. Intervjuerna analyserades genom att koda svaren utifrån de tre frågeområdena meny och utbud, bemötande samt rutiner. Därefter jämfördes svaren från respektive respondent. Observationerna analyserades utifrån gästens perspektiv och intervjuerna analyserade utifrån restaurangernas perspektiv och tillsammans bildades en helhetsförståelse. Att fokusera på helheten i kontexten är en av kvalitativa analysens kännetecken (Christensen et al., 2010).

## Etiska aspekter

Det finns fyra etiska aspekter att ta hänsyn, informations-, - samtyckes-, - konfidentialitets- och nyttjandekravet (Bryman, 2011).

### *Informationskravet*

I samband med en undersökning uppstår skyldigheter gentemot deltagarna, de har rätt att bli informerade om studiens aktuella syfte samt vilka moment som ingår (Bryman, 2011).

Insamlad data har analyserats utifrån syftet och deltagarna i observationerna samt respondenterna har fått all information som krävs för att vara medveten om vad informationen ur deras medverkan kommer användas till. De har även fått information om att de när som helst har kunnat avbryta i en intervjusituation eller i efterhand ångra sig om sin medverkan.

### *Samtyckeskravet*

Medverkan i en undersökning är frivillig och det har meddelats till alla inblandade i studien. I dolda observationer finns svårigheter med samtyckeskravet eftersom de observerade inte får möjlighet att avböja från undersökningen (Bryman, 2011). För att studien skulle vara etisk försvarbar valdes det att informera om studien till samtliga restauranger och kaféer efter observationerna.

### *Konfidentialitetskravet*

Deltagarna i studien är anonyma och informationen som kommit ur observationer och intervjuer har hanterats konfidentiellt. All information ska behandlas och förvaras så att inga obehöriga kan komma åt informationen (Bryman, 2011).

### *Nyttjandekravet*

Personuppgifter och personlig insamlad data från intervjuer och observationer får främst användas till undersökningen och inte föras vidare till andra icke-vetenskapliga syften (Bryman, 2011). Inga personuppgifter eller personlig information har samlas in.

# Resultat

Resultatet presenteras inom frågeområdena meny och utbud, bemötande samt rutiner. Frågeområdena utgår från syftet att utforska utbudet samt beskriva personalens service och rutiner. Restaurangerna kommer benämnas enligt temat som beskrivs i tabell 1. Tre restauranger har husman som tema och kommer följa samma ordning som i tabell 1: husman 2, husman 3 och husman 6. Kaféerna kommer benämnas som kafé 1 och kafé 2 och intervjuerna med restaurangägarna kommer benämnas som respondent A och representerar det personliga mötet medan respondent B representerar mejlintervjun.

## Meny och utbud

I meny och utbud presenteras resultatet för det glutenfria lunchutbudet samt hur restaurangerna arbetar med menyn och utbud gällande hänsyn till glutenfri mat.

### Observationer

I tabell 1 och 2 redogörs det att samtliga restauranger och kaféer inte visar skriftlig information om allergier eller livsmedelsintoleranser. Via observationer framkom det att informationen sker muntligt vid förfrågan av gäst. Undantagsvis på kafé 1 där bakverken var märkta "Glutenfri". Flertalet av restaurangerna och kaféerna har naturligt glutenfri mat. Det fanns minst två glutenfria huvudrätter på restaurangerna och kaféerna, dock skiljde sig antalet huvudrätter och glutenfria huvudrätter beroende på vilket ställe som undersöktes (Se tabell 1 och 2). Hos italienska-, indiska- och palestinskarestaurangen är alla huvudrätter på menyn glutenfria, på husman 3 och grekiska restaurangen är hälften av det på menyn glutenfritt. På kafé 2 är två maträtter glutenfria av 7 (se tabell 2) och båda maträtterna var sallader. Om inte restaurangerna eller kaféerna använde sig av glutenfria komponenter till huvudrätterna kunde inte maträtterna erbjudas glutenfria. Till exempel raggmunk, panering och vårrullar var några av rätterna som inte kunde beställas glutenfria.

I alla observationsfallen ingick de mer än bara huvudrätt. Det som ingick i lunchpriset var bröd, salladsbuffé, kaka och kaffe. På 8 ställen ingick det bröd i lunchen, 3 kunde erbjuda glutenfritt bröd. På 7 ställen ingick det kaka, 1 kunde erbjuda glutenfri kaka. Det var 9 ställen som erbjöd salladsbuffé, av dem var det 1 buffé som innehöll gluten. Utbudet av glutenfria bakverk på kaféerna (se tabell 2) är få i relation till antalet ej glutenfria. På kafé 1 kunde samtliga smörgåsar få glutenfria och på kafé 2 kunde inga smörgåsar erbjudas glutenfria.

Tabell 1. Resultatet för lunchutbudet på restauranger i en central del i Göteborg.

	Rest 1	Rest 2	Rest 3	Rest 4	Rest 5	Rest 6	Rest 7	Rest 8
<b>Tema</b>	Italiensk	Husman	Husman	Indiskt	Grekisk	Husman	Thai	Palest- insk
<b>Står det på menyn vad som är glutenfritt?</b>	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
<b>Antal huvudrätter</b>	3	3	4	8	10	4	5	6
<b>Antal glutenfria huvudrätter</b>	3	2	2	8	5	3	4	6
<b>Ingår det bröd</b>	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja
<b>Finns det glutenfritt bröd?</b>	Nej	Ja	Ja	Ej relevant	Nej	Nej	Ej relevant	Nej
<b>Ingår det sallad</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Salladsbuffén helt glutenfri?</b>	Ja	ja	ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Ingår det kaka</b>	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja
<b>Finns det glutenfri kaka?</b>	Ja	Nej	Nej	Ej relevant	Ej relevant	Nej	Ej relevant	Nej

Tabell 2. Resultatet för lunchutbud samt övrigt sortiment på kaféer i en central del i Göteborg.

	Kafé 1	Kafé 2
<b>Lunch</b>		
<b>Står det på menyn vilka maträtter som är glutenfria?</b>	Nej	Nej
<b>Antal huvudrätter?</b>	9	7
<b>Antal glutenfria huvudrätter</b>	5	2
<b>Ingår det bröd till lunch?</b>	Ja	Ja
<b>Finns det glutenfritt bröd?</b>	Ja	Nej
<b>Ingår det sallad/salladsbuffé?</b>	Ja	Nej
<b>Var salladsbuffén helt glutenfri?</b>	Nej (pastasallad)	Ej relevant
<b>Ingår det kaka i lunch?</b>	Ja	Nej
<b>Finns det glutenfri kaka?</b>	Nej	Ej relevant
<b>Övrigt sortiment</b>		
<b>Står det vilka som är glutenfria?</b>	Delvis (bakverk)	Nej
<b>Antal smörgåsar</b>	8	10
<b>Antal smörgåsar som kan fås glutenfria</b>	8	0
<b>Antal bakverk</b>	18	29
<b>Antal glutenfria bakverk</b>	3	2
<b>Antal sallader</b>	2	0
<b>Antal glutenfria sallader</b>	2	Ej relevant



## Intervjuer

Från båda intervjuerna med restaurangägarna framkom det att det är gästens ansvar att underrätta serveringspersonalen om allergier och livsmedelsintoleranser. Båda respondenterna föredrog att ge muntlig information till gästerna. Respondent A utvecklar:

Det är svårt att veta vilka allergener man ska ta med på menyn i så fall, det finns ju så många och alla får inte plats.

Ingen restaurang tog hänsyn till personer med celiaki vid menyplanering. Respondent A gav anledningen att det är en liten del av gästerna som har behov av den anpassningen. Av 70-80 lunchgäster per dag är de två gäster som beställer glutenfri mat. Respondenten medgav att om efterfrågan på glutenfri mat ökar ytterligare så kommer en anpassning att göras redan i planeringsstadiet av menyn. Respondent B gav som anledning att deras meny redan är anpassad eftersom många av rätterna är naturligt glutenfria, och såg ingen anledning att anpassa menyn mer i framtiden. Restaurangen har cirka två personer i veckan som frågar efter glutenfri mat.

## Bemötandet

Här visas resultatet för hur personalen hanterar gäster som vill beställa glutenfri mat samt hur restauranger arbetar med service till personer som efterfrågar glutenfri mat.

## Observationer

Under observationerna var bemötandet och servicen på olika nivåer beroende på vilken restaurang eller vilket kafé som besöktes. Personalen på den thailändska och indiska restaurangen var stressade vid observationstillfället och på den thailändska restaurangen gav personalen intryck av att det var omständligt att anpassa maträtterna till glutenfria. På 7 av 10 observationer upplevdes bemötandet osäkert eller dåligt, anledningen var främst att personalen visade på okunskap eller signalerade tydligt att de blev besvärade och stressade. På 3 restauranger kunde gästen känna sig väl bemött och säker på att personalen hade kunskapen som krävdes för att få glutenfri mat. På kafé 1 var servitrisen hjälpsam och tog sig tid att gå igenom samtliga rätter tillsammans med observanten. Servitrisen på grekiska restaurangen var tillmötesgående och förklarade exakt vilka rätter som fanns möjligt att beställa glutenfria. På den persiska restaurangen uppvisade servitrisen mycket liten kunskap om glutenfritt och serverade en förrätt som ingick i lunchen med bröd, som inte var glutenfritt, och flera skålar med såser och sallader utan bestick eller separata skålar. Efter lunchen ingick flera sorters kakor och bakverk, frågan om glutenfria alternativ ställdes till servitrisen varpå hon svarade att om de har glutenfria kakor så finns det redan där. Det fanns dock inget som antydde på det eller något som var märkt "glutenfritt".

När frågan om glutenfritt på menyn ställdes till restaurangpersonalen kunde 5 personer inte berätta vad som var glutenfritt utan var tvungen att fråga någon annan i personalen. Det var 1 person som var osäker på tillbehören (bröd och kaka) och frågade sin kollega, 4 personer

visste och kunde svara säkert. På 9 av 10 ställen fick gästen fråga om resterande tillbehör som ingick i lunchen efter att huvudmåltiden hade beställts. På kafé 2 var engagemanget hos personalen relativt låg, servitrisen var inte hjälpsam och uppfattades som besvärad. I många fall var första spontana reaktionen osäkerhet, på 6 av 10 ställen uppfattades personalen ställd och mer eller mindre besvärad till en början.

## Intervjuer

Respondent A vill möta efterfrågan på glutenfri mat och andra matallergier i så stor utsträckning som möjligt. Att anpassa varje rätt fungerar inte i deras lunchservering på grund av att det endast har en kock och högt tryck under lunchen. Personalen förbereder maträtterna inför en lunchservering vilket också gör att det blir svårare att anpassa maträtterna till glutenfria. Respondent A menar att för 10-20 år sedan kunde glutenintolerans ses som mycket omständligt och gäster med celiaki var inte önskvärt eftersom det tog mer tid. Det var främst på grund av okunskap, idag är det dels mycket vanligare och kunskapen är framför allt bättre. Respondent A förklarar vidare att de tar hänsyn och är flexibla med att anpassa sina rätter till glutenfria alternativ och säger:

Efterfrågan på glutenfri mat ökar och restauranger måste hänga  
med och kunna erbjuda alternativ i större utsträckning och bli  
bättre även kunskapsmässigt.

Respondent B menar att alla är välkomna till dem oavsett livsmedelsintoleranser och allergier, de kan anpassa så gott som allt i utbudet till glutenfria alternativ. Respondenten ger intrycket av att de vill bemöta alla gäster lika väl och att behöva anpassa rätterna till glutenfria ser de inte som något problem. Det framkom från båda intervjuerna att restaurangerna anser det viktigt att bemöta alla gäster på ett bra sätt och kunna anpassa sig efter livsmedelsintoleranser, men att det finns begränsningar.

## Rutiner

Här presenteras hur rutinerna ser ut när personalen hanterar en gäst som beställer glutenfri mat, både ur ett kundperspektiv samt restaurangperspektiv.

## Observationer

För att undersöka rutiner hos personalen observerades hanteringen när glutenfri mat beställdes. På 6 av 10 observationer gick beställningen av huvudmåltid snabbt och smidigt. Vid hälften av observationstillfällena frågade servitrisen en kollega och på 2 ställen tog det en längre tid innan beställningen genomfördes. På en av observationerna uppvisades ett stressigt och okunnigt möte med serveringspersonal, vilket gjorde att beställningen blev slarvigt genomförd. Servitrisen frågade sin kollega vid beställning av glutenfri huvudrätt och blev informerad om att alla maträtter förutom vårrullar var glutenfria. Personen som beställde glutenfritt valde wokade äggnudlar, vid servering ifrågasätts det om nudlarna vad glutenfria.

Svaret från personalen var ett osäkert nej, det var bortglömt och maten var tvungen att bytas ut.

## Intervjuer

Enligt respondent A är det viktigt att upprätthålla en god kommunikation mellan restaurangpersonalen. Respondenten berättar att serveringspersonalen frågar kökspersonalen varje dag om innehållet i maträtterna och det är på deras eget ansvar. Restaurangen erbjuder ingen utbildning om matallergier eller livsmedelsintoleranser, personalen anses lära sig i arbetet och många anställda har arbetat i branschen tidigare och besitter då relevant kunskap från start. Serveringspersonal informerar gäster om allergener när gästen frågar. Respondent A berättar att de inte vill märka ut på menyn om olika matallergier och livsmedelsintoleranser eftersom menyn då blir opersonlig och kladdig. Respondent B berättar att gästerna informeras om allergener när de själva frågar och personalen använder sig då av en allergiguide. Respondenten utvecklar:

Vi påpekar ihärdigt att all vår mat bereds i samma kök och därmed kan vi aldrig garantera att vår mat är helt fri från något av de allergener som vi jobbar med.

Rutinerna i köket är upplagt så att allt som bereds med gluten görs på en separat bänk. Restaurangen använder sig av en allergiguide där personalen kan få information vid osäkerhet. Guiden har kökspersonalen själva utvecklat för att samtlig personal enkelt ska få information, om något ändå är oklart litar restaurangchefen på att kommunikationen mellan serveringspersonal och kökspersonal fungerar väl.

Undersökningen innefattar åtta restauranger och två kaféer i Göteborg, trots att det handlar om ett avgränsat område kan man se ett tydligt resultat där kunskapen som inrättar sig i osäkerhet, brister bland serveringspersonal och det glutenfria utbudet är begränsat. För personer med celiaki kan det konstateras att det finns problematik kring att äta utanför hemmet samt svårigheter med att känna trygghet och tillit till personalen på grund av hur bemötandet utförs. I vissa fall beror det på bristande rutiner då det blir tydligt att serveringspersonalen inte vet hur de ska hantera personer som efterfrågar glutenfri mat.

# Diskussion

## Metoddiskussion

I studien är ett av huvudmålen att undersöka hur personalen hanterar en gäst som efterfrågar glutenfri mat, för att kunna komma personalen nära inpå valdes deltagande observation. För att ta reda på möjligheterna att få glutenfritt på lunchställena, hade det inte räckt med att enbart fråga om en maträtt eftersom intresset var att få veta hur alternativen såg ut till samtliga maträtter. Det var också ett sätt att få en överblick gällande personalens kunskap och spontana reaktion vid förfrågan om glutenfri mat. Vid frågor kring bröd, salladsbuffé och kaka var syftet enbart att få veta om glutenfria alternativ och återigen skaffa sig en uppfattning om personalens kunskap. Om bedömningen utifrån frågorna är helt rättvisa är svårt att avgöra, en grundlig förståelse ges dock för hur bekväm personalen är vid att svara på frågor gällande glutenfritt.

Vid deltagande observation kan forskaren genom sin närvaro påverka sin omgivning (Fangen, 2005). För att undvika att påverka personalen i sitt agerande valdes dold observation. Vid dold observation finns en nackdel och det är att det inte är möjligt att föra anteckningar öppet eftersom det kan avslöja forskarens avsikter (Bryman, 2011). Av den anledningen besvarades observationsprotokollet via telefonen under observationen, det ansågs vara en trovärdig metod eftersom dokumentationen av den autentiska situationen inte påverkades, användning av telefoner i sociala sammanhang är idag vanligt (Katz, 2006). Svaren fylldes i under observationen eftersom risken annars varit stor att information gått förlorad eller att händelser blivit förvrängda (Bryman, 2011). Även om studien inte avslöjades för personalen vid observationen kan observatörerna haft en påverkan på personalen. Observatörerna agerade eventuellt inte naturligt vid beställningen, dels för att ingen av observatörerna har någon matallergi eller livsmedelsintolerans och därmed inte infinner sig naturligt i situationen. Att arbeta fram ett material som visar på hur personer med matallergi eller livsmedelsintolerans beter sig vid beställning av lunch, hade kunnat öka trovärdigheten. Som deltagande observatörer är tolkningen personlig och brukar grundas i erfarenheter. Att observationer kan tolkas på olika sätt är vanligt (Bryman, 2011). Att personalens bemötande ofta ansågs och beskrevs som osäkert behöver inte bero på okunskap, vad som får människor att bete sig som de gör och hur det tolkas är komplexa frågor som kräver djupgående undersökning (Bryman, 2011).

De två första observationerna genomfördes klockan 11.30. Det var för tidigt eftersom restaurangerna hade få gäster. För att få en verklighetstrogen uppfattning ändrades tiden för övriga observationer till klockan 12.00. Att kafékedjor valdes är för att grundutbudet är detsamma oavsett vilket kafé i kedjan som besöks, det bekräftades genom att granska respektive hemsida. Kaféer är även intressant på grund av att kaféerna är populära bland människor i olika åldrar. Restaurangerna valdes utifrån intresset att se skillnader mellan olika matkulturer.

Respondenturvalet bestod från början av tre restaurang- och kaféägare och intervjuerna skulle genomföras på något av observationsfallen.

På grund av låg svarsfrekvens resulterade det i två intervjuer varav en intervju utan koppling till observationerna. Anledningen till låg svarsfrekvens kan bero på stressiga arbetsplatser men också att kriteriet var restaurangägare. Att insamlingsmetoden för intervjuerna ser olika ut, kan vara en nackdel för studien på grund av att respondenterna hade olika förutsättningar. Vid personliga mötet kan respondenten blivit mer påverkad av författarna (Bryman, 2011). Respondenten via mejl, hade längre tid på sig att besvara frågorna och frågorna blev mer slutna och strukturerade jämfört med respondenten där en dialog fördes, vilket kan resultera i en skillnad på utförliga svar (Bryman, 2011). Det finns en nackdel med att inte spela in intervjuer eftersom viktig information kan gå förlorad (Bryman, 2011). Det ansågs inte finnas någon anledning till att spela in intervjun på grund av frågornas utformning (se bilaga 1).

### Etiska överväganden

De första fem observationerna genomfördes utan att avslöja för personalen att en observation pågick på grund av ekonomiska skäl. Om restaurangen eller kaféet skulle avböjt hade ytterligare observationer varit nödvändiga att utföras, och tiden för observationerna hade blivit längre än planerat. Ett annat skäl var att det redan från början var bestämt att området inte skulle avslöjas i uppsatsen och att ingen restaurang eller kafé skulle nämnas med namn. Efter en vecka av observationer ändrades metoden till att få samtycke av alla observationsställena, för att stärka trovärdigheten och undvika att stå med en icke etiskt försvarbar studie som resultat. Det blev nödvändigt att återvända till restaurangerna där observationerna var avslutade och be om tillåtelse att använda informationen i studien. Det var genomförbart och samtal fördes med ansvarig på plats eftersom det var svårt att få tag på alla personer som hade observerats.

## Resultatdiskussion

Resultatdiskussionen är upplagd efter rubrikerna i resultatet, det är meny och utbud, bemötande samt rutiner.

### Meny och utbud

Det framkom i resultatet att utbudet av glutenfria lunchmåltider i flesta fall såg positiva ut. Många restauranger erbjöd naturligt glutenfria maträtter och det fanns alltid något alternativ även om utbudet ibland var begränsat. Maträtter som innehåller gluten i originalrecepten, till exempel raggmunk eller panering av något slag, kunde ingen restaurang erbjuda glutenfritt. Anledningen kan vara att kundgruppen är för liten samt att lunchen är förberedd, vilket medför att anpassningen av maträtterna blir begränsade. Av den orsaken kan restauranger med husman som koncept vara svårt för personer med celiaki och följden blir att de upplever ett dåligt utbud, vilket är vanligt enligt Sverker et al. (2006). Uppfattningen från intervjuerna är att restaurangägarna anser att utbudet av glutenfritt är tillräckligt, det pekar på en tydlig

problematik eftersom gästerna ofta upplever ett begränsat utbud. Observationsfallen visa att det fanns minst två lunchrätter att välja på, dock kunde tillbehör som bröd och kaka sällan erbjudas glutenfria. I lunchpriset ingick oftast bröd och kaka, det innebär att personer som beställer glutenfri mat betalar ett pris för en måltid som inte nyttjas fullt ut. Vid måltider som soppor och sallader är bröd ofta ett vanligt tillbehör och utan bröd kan maträtten upplevas som ej komplett. Det finns även en social aspekt med att inte kunna erbjuda glutenfria alternativ. Vid ett sällskap där alla tar kaffe och kaka, kan det innebära en känsla för utanförskap vilket även tidigare forskning visar (Sverker et al. 2006; Olsson et al., 2009).

## Bemötande

På majoriteten av restaurangerna och kaféerna upplevdes bemötandet osäkert och oprofessionellt. Ett beteende som tyder på okunskap anser Miljöförvaltningen (2015) kan vara när personal visar irritation och osäkerhet gentemot gäster som behöver mer information om innehållet i restaurangens maträtter. Många gånger vid beställning av glutenfri mat infann sig känslan att vara besvärlig gentemot personalen som i vissa fall var stressade. Cureton (2006) belyser att människor med celiaki ofta känner sig obekväma i restaurangmiljöer på grund av den extra hjälp som behövs, det tar tid och personalen kan bli stressad. Vid 9 av 10 gånger fick observatörerna fråga om de olika tillbehören fanns glutenfria. Förväntningen var att personalen skulle ta initiativ att informera gäster om tillbehören och genom det underlätta för gästen som redan beställt glutenfri lunch. Enligt Cureton (2006) är faktorer som tidigare nämnt som leder till att personer med celiaki kan känna sig till besvär.

Miljön på restaurangerna kan ha haft en inverkan på hur beställningen gick, rummet är en viktig faktor menar Gustafsson (2006). Rummet utgör allt från inredning till känslan i lokalen, är det mycket gäster och personalen är stressad påverkar de gästerna. Det blir extra viktigt att gästen känner sig välkommen och omhändertagen av personalen i sådana situationer (Gustafsson, 2006). Vid en del observationer var det mycket gäster i restaurangen och personalen var stressad, när frågan om glutenfritt ställdes blev personalen ofta mer stressad. Cureton (2006) föreslår att personer med celiaki ska undvika tider då det är mycket folk. Att undvika tider med hög gästfrekvens kan bli problematiskt i praktiken eftersom lunchen är under specifika tider och många gäster har dessutom begränsad tid till lunch. Det kan också påverka socialt att undvika tider då umgänget äter. Dock tar Cureton (2006) upp en viktig aspekt för att öka säkerheten ur allergi synpunkt eftersom risken blir större att fel begås i en stressig miljö. Observationerna där miljön var lugn och trivsamt upplevdes det enklare att beställa anpassad mat och en större trygghet i att inga fel hade begåtts längs vägen. Rädslan för kontaminering finns ofta hos personer med celiaki menar Sverker et al. (2006), det är på grund av att gästen inte kan veta hur råvarorna hanteras eller hur kunskapsnivån hos personalen ser ut. Miljön påverkar hur restaurangbesök upplevs för personer med celiaki, också personalens servicekänsla och kunskap har stor inverkan. Ett resultat som kan kopplas till Sverker et al. (2006) som redogör att många människor med celiaki är rädda för att besöka nya restauranger, känslan av trygghet är så viktigt att valet av restaurang blir återkommande. En annan intressant aspekt som framkom via intervjuerna är att restaurangpersonalen inte

upplever matallergier eller livsmedelsintoleranser som jobbigt utan vill hjälpa gästen. Respondent A berättar att för 10-20 år sedan kunde glutenintolerans ses som mycket omständligt. Det var främst på grund av okunskap enligt respondenten men idag är det dels mycket vanligare och kunskapen är framför allt bättre. Trots att intervjupersonerna i studien hade en positiv inställning till matgäster med livsmedelsintoleranser, upplever gäster ofta att de är besvärliga på restauranger (Olsson et al., 2009). Det är även ett resultat som framkom under observationerna i denna undersökning.

## Rutiner

Observationerna visade att personalen var tvungen att fråga sin kollega hälften av gångerna när glutenfri mat efterfrågades. Att serveringspersonalen inte har kunskap om maträtternas innehåll kan tyda på bristande rutiner kring kommunikationen mellan kökspersonal och serveringspersonal, det kan också bero på den höga ruljangsen på personal som förekommer inom restaurangbranschen. Brist på rutiner kan ge konsekvenser för gästen, på den thailändska restaurangen fick personen som beställt glutenfri mat en måltid med gluten. Om det hade varit en gäst med celiaki och utan vetskap att äggnudlar oftast innehåller vetemjöl så hade risken varit stor att personen fått i sig gluten. Detta skapar missnöje och misstro mot serveringspersonal. Eftersom ingen skriftlig information om allergener fanns, är det upp till gästen att fråga och personalens ansvar att informera rätt. Enligt Livsmedelsverket (2015c) är allergenlistan till för att underlätta för gästen eftersom restaurangerna ska kunna informera om de aktuella allergenerna. Att använda sig av skriftlig information om maträtterna direkt till gästen kan underlätta för gästen och bespara tid för personalen, särskilt vid stressig miljö. Respondent B skrev att personalen använder sig av en guide för att informera gästerna, vilket kan vara ett bra sätt. Respondent A berättade att köks- och serveringspersonal kommunicerar om maträtterna och sedan förs en muntlig information till gäst. Utifrån resultatet från observationerna är osäkerheten hos personal stor och att endast förlita sig på muntlig information kan som gäst kännas osäkert.

Eftersom måltider utanför hemmet verkar öka enligt statistiska centralbyrån (2014, 2015), kan restauranger och kaféer behöva arbeta fram rutiner som hjälper vid matallergier och livsmedelsintoleranser. En anledning till att en förbättring bör ske är för att personer med celiaki tillsammans med personer som har veteallergi är den största gruppen som får i sig livsmedel de inte tål via restaurangbesök (Livsmedelsverket, 2012). Livsmedelsverket (2015c) rekommenderar restauranger att underlätta för gäster med matallergier genom att informera om allergener på en skylt, tavla eller menyn. Ett annat förslag är på respektive hemsida. Att arbeta med kommunikation mellan kök och serveringen är viktigt för att serveringspersonalen ska vara säkra på vad maträtterna innehåller. Väl fungerande rutiner kan få personalen att agera effektivare i en stressig miljö. Följden av det ger gästen en bättre upplevelse och större trygghet vilket är viktigt enligt Gustafsson et al. (2006) för att få nöjda gäster.

## Slutsats och implikation

För personer med celiaki innebär de svårigheter vid måltider utanför hemmet. Begränsningar finns i lunchutbudet och den största komplikationen är osäkerheten och okunskapen personalen uppvisar. Rädslan att maten ska vara kontaminerad och ge efterföljande symptom är förståelig utifrån studiens resultat. Utbud, bemötande och rutiner är tre separata områden som är beroende av varandra. Alla tre delar bör restauranger och kaféer arbeta med för att personer med celiaki ska få en god måltidsupplevelse. Att erbjuda stort utbud med glutenfria måltider är inte avgörande för kundnöjdheten om bemötandet brister, det vill säga om personalen uppvisar osäkerhet eller okunskap. En anledning till otillräcklig bemötande kan vara att det inte finns tydliga rutiner kring kommunikationen mellan kök, serveringspersonal och gäst. Om gästen inte känner sig trygg med att måltiden är glutenfri eller anser att personalen inte är trovärdig, kommer antagligen gästen uppleva stor osäkerhet och rädsla för att äta måltiden och troligtvis inte återkomma till restaurangen eller kaféet.

Undersökningens problemområden är viktiga att lyfta fram på grund av svårigheterna som celiaki kan ge upphov till, till exempel vid restaurangbesök som kan leda till känslan av försämrad livskvalitet. Problematiken för personer med celiaki kan även tala för personer med andra matallergier och livsmedelsintoleranser. Det är personalen på restauranger och kaféer som bär ansvaret att erbjuda gästerna allergi- och intoleranssäker mat, det bör ligga i deras intresse att förmå en god måltidsupplevelse som leder till att gästen återkommer.

Trots att studien är begränsad till specifika gator kan resultatet troligtvis appliceras utanför avgränsningarna. Det beror på att undersökningen genomfördes i en central del av Göteborg och förmodligen uppvisar andra delar av staden ett liknande resultat. En kartläggning av det glutenfria utbudet i Göteborg alternativt andra städer i Sverige är nödvändig, även att genomföra ett kunskapstest hos restaurangpersonal som kan ligga till grund för framtida studier. Det är en god idé att genomföra en svensk intervjustudie med personer som har celiaki för att få en ytterligare inblick i hur utbudet och upplevelser kring restaurangbesök ser ut i Sverige. Även att få en förståelse för hur personer med celiaki vill bli informerade om det glutenfria utbudet på restauranger. Enligt Livsmedelsverket (2015c) måste restauranger och kaféer kunna förmedla information om allergena livsmedel till gäst. Studiens resultat visar att restauranger och kaféer inte använder sig av skriftlig information till gäster om allergier. Studien visar även att den muntliga informationen om allergener är bristfällig på grund av personalens osäkerhet. En undersökning om hur restauranger och kaféer arbetar med att informera om matallergier kan vara ett område att studera. Ett annat förslag är att arbeta fram ett verktyg eller en metod, till exempel symbol på dörren eller en separat meny, som underlättar för personer med celiaki så att njutning av måltider utanför hemmet ökar. En lagändring kan vara aktuellt, där restaurangpersonalens kunskap om allergener och livsmedelsintoleranser är ett krav för att få arbeta inom restaurang. Frågorna lyfts fram för framtida studier.



# Referenser

- Bailey, S., Abadia, R., Frew, A. J., & Smith, H. (2011). Restaurant staff's knowledge of anaphylaxis and dietary care of people with allergies. *Clinical & Experimental Allergy*, 41(5), 713–717. doi: 10.1111/j.1365-2222.2011.03748
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB
- Celiakiförbundet. (2015). *Vad är celiaki?*. Hämtad 2015-04-23 från <http://www.celiaki.se/celiaki/vad-ar-celiaki/>
- Christensen, L., Engdahl, N., Gräas, C., & Hagland, L. (2010). *Marknadsundersökning: en handbok*. Lund: Studentlitteratur AB
- Cureton, P. (2006). Gluten-Free Dining Out: Is it Safe?. *Practical Gastroenterology*, 3. 61-68.
- Delfi. (2014). *Vi åt och drack för 122 miljarder utanför hemmet 2012*. Hämtad 2015-03-30 från <http://www.delfi.se/nyheter/2014/01/29/vi-at-och-drack-for-122-miljarder-utanfor-hemmet-2012/>
- Fangen, K. (2005). *Deltagande Observation*. Malmö: Liber AB
- Gustafsson, I-B., Öström, Å., & Mossberg, L. (2006). The Five Aspects Meal Model – a tool for developing meal services in restaurants . *Journal of Foodservice*, 17(2), 84-93. doi: 10.1111/j.1745-4506.2007.00074.x
- Katz, J. E. (2006). Mobile communication and the transformation of daily life: The next phase of research on mobiles. *Knowledge, Technology & Policy*, 19(1), 62-71. doi: 10.1007/s12130-006-1016-4
- Koskinen, O., Villanen, M., Korponay-Szabo, I., Lindfors, K., Mäki, M., & Kaukinen, K. (2009). Oats Do Not Induce Systemic or Mucosal Autoantibody Response in Children With Coeliac Disease. *Journal of Pediatric Gastroenterology and Nutrition*, 48 (5), 559-565. doi: 10.1097/MPG.0b013e3181668635
- Livsmedelsverket. (2012). *Livsmedelsincidenter: Kvantitativ undersökning om konsumentbeteenden*. Uppsala: Livsmedelsverket
- Livsmedelsverket. (2015a). *Allergi och överkänslighet*. Hämtad 2015-05-18 från <http://www.livsmedelsverket.se/matvanor-halsa--miljo/sjukdomar-allergier-och-halsa/allergi-och-overkanslighet/>
- Livsmedelsverket. (2015b). *Gluten*. Hämtad 2015-04-27 från [http://www.livsmedelsverket.se/matvanor-halsa--miljo/sjukdomar-allergier-och-halsa/allergi-och-overkanslighet/gluten/?\\_t\\_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&\\_t\\_q=Gluten+havre&\\_t\\_tags=language%3asv%2csiteid%3a67f9c486-281d-4765-ba72-](http://www.livsmedelsverket.se/matvanor-halsa--miljo/sjukdomar-allergier-och-halsa/allergi-och-overkanslighet/gluten/?_t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&_t_q=Gluten+havre&_t_tags=language%3asv%2csiteid%3a67f9c486-281d-4765-ba72-)

ba3914739e3b&\_t\_ip=83.248.174.44&\_t\_hit.id=Livs\_Common\_Model\_PageTypes\_ArticlePage/\_1fa0e6c2-252c-44bd-869e-ba8043e85f9b\_sv&\_t\_hit.pos=2

Livsmedelsverket. (2015c). *Allergimärkning*. Hämtad 2015-04-04 från <http://www.livsmedelsverket.se/livsmedel-och-innehall/text-pa-forpackning-markning/allergimarkning1/>

Livsmedelsverket. (2015d). *Allergener*. Hämtad 2015-04-08 från [http://www.livsmedelsverket.se/produktion-handel--kontroll/produktion-av-livsmedel/allgener/?\\_t\\_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&\\_t\\_q=allgener&\\_t\\_tag=s=language%3asv%2csiteid%3a67f9c486-281d-4765-ba72-ba3914739e3b&\\_t\\_ip=130.241.19.144&\\_t\\_hit.id=Livs\\_Common\\_Model\\_PageTypes\\_ArticlePage/\\_a4344526-8a0e-4b91-88c2-07ecc6f17a33\\_sv&\\_t\\_hit.pos=1](http://www.livsmedelsverket.se/produktion-handel--kontroll/produktion-av-livsmedel/allgener/?_t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&_t_q=allgener&_t_tag=s=language%3asv%2csiteid%3a67f9c486-281d-4765-ba72-ba3914739e3b&_t_ip=130.241.19.144&_t_hit.id=Livs_Common_Model_PageTypes_ArticlePage/_a4344526-8a0e-4b91-88c2-07ecc6f17a33_sv&_t_hit.pos=1)

Ludvigsson, J. F., Leffler, D. A., Bai, J. C., Biagi, F., Fasano, A., Green, P. H.,... Ciacci, C. (2013). The Oslo definitions for coeliac disease and related terms. *GUT*, 62(1). doi:10.1136/gutjnl-2011-301346

Mandabach, K. H., Ellsworth, A., VanLeeuwen, D. M., Blanch, G., & Waters, H. L. (2005). Restaurant Managers' Knowledge of Food Allergies: A Comparison of Differences by Chain or Independent Affiliation, Type of Service and Size. *Journal of Culinary Science & Technology*, 4(2/3). Doi:10.1300/J385v04n02\_05

Miljöförvaltningen. (2015). *Information och hantering av allergener på restaurang*. Stockholm: Miljöförvaltningen.

Olsson, C., Lyon, P., Hörnell, A., Ivarsson, A., & Mattsson Sydner, Y. (2009). Food That Makes You Different: The Stigma Experienced by Adolescents With Celiac Disease. *Qualitative Health Research*, 19 (7), 976-984. doi: 10.1177/1049732309338722

Rashid, M., Cranney, A., Zarkadas, M., Graham, A. D, Switzer, C., Case, S., ... Molloy, M. (2005). Celiac disease: Evaluation of the diagnosis and dietary compliance in Canadian children. *Pediatrics*, 16(6). doi: 10.1542/peds.2005-0904

Roma, E., Roubani, A., Kolia, E., Panayiotou, J., Zellos & Syriopoulou, V, P. (2010). Dietary compliance and life style of children with coeliac disease. *Journal of human nutrition and dietetics*, 23 (2), 176 -182. doi:10.1111/j.1365-277X.2009.01036.x

Simpson, S., Lebwohl, B., Lewis, S. K., Tennyson, C. A., Sanders, D, S., & Green, P. H. (2011). Awareness of gluten-related disorders: A survey of the general public, chefs and patients. *Elsevier*, 6(5), e227–e231. doi:10.1016/j.eclnm.2011.08.001

Statistiska centralbyrån. (2014). *Uppgång för restaurangförsäljningen i december*. Hämtad 2015-06-03 från [http://www.scb.se/sv/\\_Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Handel-med-varor-och-tjanster/Inrikeshandel/Omsattning-inom-tjanstesektorn/6629/6636/Behallare-for-Press/369930/](http://www.scb.se/sv/_Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Handel-med-varor-och-tjanster/Inrikeshandel/Omsattning-inom-tjanstesektorn/6629/6636/Behallare-for-Press/369930/)

Statistiska centralbyrån. (2015). *Restaurangindex, december 2014: Uppgång för restaurangförsäljningen i december*. Hämtad 2015-03-30 från [http://www.scb.se/sv\\_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Handel-med-varor-och-tjanster/Inrikeshandel/Omsattning-inom-tjanstesektorn/6629/6636/Behallare-for-Press/384925/](http://www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Handel-med-varor-och-tjanster/Inrikeshandel/Omsattning-inom-tjanstesektorn/6629/6636/Behallare-for-Press/384925/)

Sverker, A., Hensing, G., & Hallert, C. (2006). 'Controlled by food' – lived experiences of coeliac disease. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 18 (3), 171–180. doi: 10.1111/j.1365-277X.2005.00591.x

# Bilagor

## **Bilaga 1- Intervjufrågor**

### Intervjufrågor till intervju 1- personliga mötet

#### Rutiner

1. Hur arbetar ni för att maten ska vara allergi-/intolerans säker till kund? Erbjuder ni någon utbildning?
2. Hur ser kommunikationen ut mellan köket och serveringspersonalen gällande allergier/ glutenintolerans?
3. Arbetar ni för att informera era gäster angående allergener/ glutenintolerans?

#### Bemötande/service

4. Hur ser ni på att det kommer en allergisk/glutenintolerant gäst till er?
5. Har ni någon möjlighet att anpassa maträtter efter kundens önskemål? Hur?

#### Meny

6. Hur ofta byter ni meny?
7. När ni sätter menyn, tar ni då hänsyn till glutenintolerans?
8. Hur vill ni arbeta med menyn i framtiden gällande glutenintolerans?
9. Hur många lunchgäster har ni totalt? Uppskattningsvis, hur många gäster har ni som frågar efter glutenfritt?

## Intervjufrågor till intervju 2- mejlintervjun

Intervjun har tre huvudkategorier: Rutiner, bemötande/service och meny. Vi ber er vänligen att svara så utförligt som möjligt. Svaren kommer hållas konfidentiellt och endast användas till vår studie. Namn på er eller restaurangen kommer inte att nämnas i uppsatsen utan ni förblir anonyma.

### **Rutiner**

1. Hur arbetar ni för att er mat ska vara allergi?
2. Erbjuder ni någon utbildning till er personal eller informerar ni på något sätt om allergener och intoleranser?
3. Hur ser kommunikationen ut mellan köket och serveringspersonalen gällande allergier/glutenintolerans?
4. Hur arbetar ni för att informera era gäster angående allergener och livsmedelsintolerans?

### **Bemötande/service**

5. Hur ser ni på att det kommer en allergisk/glutenintolerant gäst?
6. Har ni någon möjlighet att anpassa maträtter efter kundens önskemål gällande allergier/intoleranser? Hur?

### **Meny**

7. Hur ofta byter/utvecklar ni lunchmeny?
8. När ni sätter menyn, tar ni då hänsyn till glutenintolerans? Om ja, på vilket sätt? Om nej, varför inte?
9. Hur vill ni arbeta med menyn i framtiden gällande glutenintolerans?
10. Hur många lunchgäster har ni totalt om dagen på ett ungefär? Uppskattningsvis, hur många av dem frågar efter glutenfritt?

Stort tack för att ni tog er tid att besvara frågorna.

Vänliga hälsningar

Sandra Gustafsson & Malin Sjö Dahl

## Bilaga 2- Observationprotokollet

Dag ▼ Månad ▼ 2015 ▼

Tim : Min Fm/em

**Café eller restaurant\***

- ☐ Restaurant
- ☐ Café

**Vilket ställe undersöks\***

□

**Bordsbeställning eller beställning över kassa\***

- ☐ Bordsbeställning
- ☐ Beställning över kassa

## Hur gick beställningen?\*

[illegible]

**Hur upplevde "glutenintolerante" bemötandet?\***

[illegible]

### Hur många servitriser arbetar?\*

Page 10 of 10

**Står det vilka maträtter som är glutenfria på menyn?\***

- ☐ JA
- ☐ NEJ
- ☐ Övrigt:

**Första spontana reaktionen från servitrisen när glutenfritt beställs\***

[illegible]

**Vet servitrisen vad som är glutenfritt eller måste hen fråga någon annan?\***

**Hur många huvudrätter finns det på menyn?\***

**Hur många av huvudrätterna kan fås glutenfria (GF)?\***

**Vad ingår i lunchen?\***

- ☐ Endast huvudmåltid
- ☐ Kaffe
- ☐ Salladsbuffé
- ☐ Bröd
- ☐ Kaka eller liknande

**Finns det glutenfritt bröd?\***

- ☐ JA
- ☐ NEJ
- ☐ Bröd fanns ej

**Är salladsbuffén GF?\***

- ☐ JA
- ☐ NEJ
- ☐ Salladsbuffé fanns ej

**Vad på salladsbuffén var inte GF?**

**Finns det glutenfri kaka eller liknande?\***

- ☐ JA
- ☐ NEJ
- ☐ Kaka fanns ej

**Hur många efterrätter?\*** \_ingår ej i lunchpriset

**Hur många efterrätter är GF?\*** \_ingår ej i lunchpriset

**Hur många sallader?\*** \_Ingår ej i lunchpriset

**Hur många sallader är GF?\*** \_Ingår ej i lunchpriset

**Hur många smörgåsar?\*** \_Ingår ej i lunchpriset

**Hur många smörgåsar är GF?\*** \_Ingår ej i lunchpriset

**Vilka maträtter erbjuds glutenfria?\***

**Vilka maträtter kunde inte fås glutenfria?\***

**Används glutenfria produkter?\*** \_Ex pasta, bröd

☐ JA

☐ Nej

**Om inte, erbjuds naturligt glutenfria maträtter?**

☐ JA

☐ Nej

**Tas livsmedel bort från orginalrätten?\*** \_Ex hamburgerbröd på hamburgare

☐ JA

☐ NEJ

☐ VET EJ

**Om ja, påverkades priset?\***

☐ JA

☐ NEJ

☐ Livsmedel togs ej bort

**Antal sittplatser\*** \_Inne & ute

**Antal upptagna sittplatser\*** \_Inne & ute



### Hur upplevs klimatet på undersökningsstället?\*

- ☐ Stressig
  - ☐ Lugn
  - ☐ Mittemellan

**Pris på måltid\***

--

### Övrigt

[illegible]

